

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya zaman, manusia terus membuat terobosan-terobosan baru khususnya dalam bidang transportasi. Tujuan awal terciptanya transportasi adalah agar kegiatan perdagangan dapat lebih efektif dan efisien contohnya seperti pengiriman hasil pertanian dari pedalaman menuju ke pelabuhan agar dapat dikirim ke tempat yang lain. Transportasi memegang peran penting dalam berkembangnya perekonomian suatu daerah. Transportasi merupakan kegiatan dimana terjadinya proses pengangkutan atau pemindahan barang maupun manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain (Kuswati, 2019)

Transportasi di Indonesia juga terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, transportasi hewan merupakan transportasi pertama yang digunakan masyarakat pada zaman dahulu, dengan adanya transportasi, manusia dapat lebih mudah melakukan kegiatan sehari-hari. Kegiatan memindahkan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya yang didalamnya terkandung unsur menggerakkan (*Movement*) merupakan pengertian lain dari transportasi (Desga et al., 2016)

Di Indonesia transportasi *online* telah menjamur, transportasi *online* seperti Gojek, Grab, Maxim dll, merupakan beberapa pilihan transportasi *online* yang dapat menjadi pilihan masyarakat Indonesia dalam berpergian, mengirim barang, membeli makanan maupun penggunaan jasa seperti

membersihkan rumah juga telah tersedia. Namun diantara banyak pilihan, masyarakat banyak menggunakan transportasi *online* untuk berpergian dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan cara yang mudah yaitu memesan ojek *online* melalui ponsel (<https://inet.detik.com>)

Berdasarkan hasil survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang dilakukan kepada 7.000 koresponden 2-25 Juni 2020 memiliki hasil yaitu, Grab dan Gojek menjadi dua transportasi *online* yang paling sering digunakan oleh masyarakat di Indonesia, dimana ada 21,3% responden yang menggunakan aplikasi Grab dan 19,4% responden yang menggunakan aplikasi Gojek untuk berpergian dan sisanya 0,1% - 0,3% menggunakan aplikasi transportasi lainnya. hal ini menunjukkan bahwa ada banyak orang yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam bidang transportasi. (<https://databoks.katadata.co.id>)

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi *online* yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Awal kemunculan Gojek menuai banyak reaksi dari masyarakat di Indonesia, beberapa masyarakat mengaku merasa terbantu dengan kehadiran ojek *online* ini, beberapa juga merasa terganggu dengan kehadiran Gojek khususnya ojek pangkalan yang menilai bahwa kehadiran ojek *online* ini mematikan usaha mereka. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa banyak respon positif dari masyarakat di Indonesia terkait kehadiran ojek *online* Gojek (<https://www.pranataprinting.com>)

Pada tahun 2015 PT. Gojek Indonesia pertama kali meluncurkan aplikasi yang bisa di unduh melalui *smartphone* hal tersebut menuai banyak respon positif dari masyarakat Indonesia karena dinilai penggunaannya menjadi lebih praktis dan juga harganya jauh lebih terjangkau. Hingga saat ini tercatat ada 100 juta lebih orang yang mendownload aplikasi ini melalui Google Playstore. Pada tahun 2019 melalui website resmi Gojek Indonesia disebutkan bahwa Gojek memiliki 2 juta driver Gocar dan juga Gojek, pada tahun 2020 Gojek membeberkan bahwa jumlah pengemudi ojek online mereka ada sekitar 900 sampai 1 juta (<https://www.gojek.com>)

Kementerian Kesehatan Indonesia menyatakan, covid-19 atau yang biasa kita kenal dengan *coronavirus* merupakan virus yang menyerang sistem saluran pernapasan manusia seperti flu sampai pada penyakit saluran pernapasan lainnya yang lebih serius bahkan dapat menyebabkan kematian. Kehadiran pandemi virus corona ini banyak membawa dampak negatif bagi beberapa sektor bisnis, hasil survey Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan hasil bahwa ada 82,85% sektor bisnis yang terdampak pandemi ini, salah satunya adalah sektor transportasi dan pergudangan yang mengalami penurunan pendapatan yang cukup signifikan yaitu 90,90% dan berada diposisi kedua setelah akomodasi dan makanan/minuman yang berada diposisi pertama (<https://www.kemkes.go.id/>)

Transportasi *online* juga mengalami penurunan yang signifikan, seperti yang tercatat dalam laporan e-Conomy SEA 2020, Temasek, dan Bain & Company, transportasi *online* mengalami penurunan sebesar 68% atau

Indonesia Banking School

USD 3 miliar pada tahun 2020. Hal ini terjadi dikarenakan sejak masuknya pandemi covid ke Indonesia pada tahun 2020 yang lalu, masyarakat menjadi lebih berhati-hati dalam penggunaan transportasi *online*. Hal tersebut tidak hanya berdampak langsung terhadap para perusahaan transportasi *online*, melainkan juga berdampak langsung kepada para *driver* ojek *online* (www.merdeka.com)

Berkurangnya pengguna ojek *online* selama masa pandemi, membuat para *driver* ojek *online* khususnya yang ada di daerah Jakarta mengalami kesulitan ekonomi sehingga membuat para *driver* ini mengalami stres kerja karena merasa kesulitan membiayai kebutuhan pribadi maupun keluarga mereka, akibatnya dapat berdampak buruk bagi kinerja para *driver* ini. Penting juga bagi perusahaan agar dapat memperhatikan sistem manajemen yang baik dalam mengelola hubungan yang baik antara perusahaan dan juga para *driver* ojek *online* khususnya mengenai pemberian kompensasi kepada para *driver*. Stres kerja atau *job stress* serta pemberian kompensasi yang baik dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang kemudian akan mempengaruhi kinerja para *driver* ojek *online*.

Wirawan (2015) terdapat beberapa faktor penyebab yang dapat meningkatkan kinerja seseorang yaitu, manusia itu sendiri, dukungan dari organisasi (fasilitas yang memadai dan pemberian kompensasi) dan lingkungan diluar organisasi. Pemberian kompensasi kepada *driver* ojek *online* dapat menjadi salah satu hal yang mendorong para driver untuk dapat meningkatkan kinerja mereka ditengah pandemi covid-19 di Indonesia,

Indonesia Banking School

selaras dengan pernyataan bahwa kompensasi merupakan balas jasa untuk ikatan kerja sama, kepuasan kerja karyawan, pengadaan efektif dalam pekerjaan, motivasi dalam bekerja, stabilitas karyawan, dan kedisiplinan (Ardana et al, 2012)

Beberapa ketentuan yang harus dipenuhi oleh *driver* ojek *online* (Gojek) agar dapat menerima bonus atau kompensasi, yaitu dilihat dari performa atau rating mereka, apabila *driver* tidak mendapat total 50% dari rating harian mereka, maka mereka tidak akan mendapatkan bonus lagi atau bonus tersebut telah hangus, hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor, antara lain adalah pembatalan dari *customer*, maupun *driver* yang tidak melakukan pembatalan (Pramono, 2016). Meskipun begitu, kerap kali masih banyak *driver* yang mengeluh karena perubahan yang sering terjadi dalam kebijakan manajemen terkait performa *driver*, akibatnya dapat menyebabkan menurunnya kinerja *driver* yang tentunya juga dapat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Kebijakan manajemen yang sering berubah – ubah terkait dengan pemberian kompensasi hanyalah salah satu faktor mengapa kinerja *driver* ojek *online* mengalami penurunan, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja *driver* adalah stres kerja. Hasil wawancara dengan beberapa *driver* ojek *online*, mengatakan bahwa salah satu penyebab stres kerja bagi para *driver* adalah lingkungan sekitar mereka bekerja dimana beberapa pihak contohnya penyedia jasa angkutan umum yang mengeluh jika mereka terganggu dengan kehadiran ojek *online* baik itu Gojek maupun Grab, dengan

Indonesia Banking School

adanya ojek *online* maka secara tidak langsung akan mengurangi peminat pengguna jasa angkutan umum karena ojek *online* dinilai lebih praktis dan juga murah (Pratiwi dan Darmita, 2020).

Pandemi covid-19 yang masuk ke Indonesia berpengaruh signifikan terhadap pekerjaan driver ojek online, berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang PSBB, bahwa driver ojek online tidak diizinkan untung mengangkut penumpang, hal tersebut berdampak terhadap pendapatan driver ojek online. Berdasarkan estimasi yang disampaikan oleh GARDA yang merupakan gabungan asosiasi ojek *online*, bahwa ada sekitar 1 juta driver ojek online di Jakarta akan mengalami pengurangan pendapatan (<https://kumparan.com>)

Organisasi membutuhkan tenaga kerja yang berkualitas untuk itu, perusahaan sebisa mungkin agar dapat mencegah *withdrawal behaviors* (perilaku penarikan) dimana karyawan akan merasa fisik ataupun psikologi mereka sudah tidak sejalan dengan organisasi atau perusahaan. Ketidakpuasan dengan pekerjaan merupakan salah satu pendorong yang menyebabkan terjadinya perilaku ini. Agar dapat mencegah perilaku ini dapat terjadi maka perusahaan harus meningkatkan kepuasan kerja Karyawan (Noe et al, 2018)

Yusup & Faruq (2021) stres kerja adalah gangguan psikologi yang dialami seseorang akibat adanya tekanan. Tekanan ini muncul karena seseorang gagal dalam memenuhi keinginan serta kebutuhannya. Stres kerja yang dialami karyawan yang diakibatkan oleh lingkungan yang dihadapi akan

Indonesia Banking School

mempengaruhi kinerja serta kepuasan kerja sehingga penting bagi manajemen agar dapat meningkatkan mutu lingkungan operasional bagi karyawannya, semakin berukarangnya stres yang dialami karyawan maka kesehatan dalam organisasi akan meningkat (Noviansyah & Zunaidah, 2011)

Untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam perusahaan, kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu hal yang sangat penting, karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya akan melakukan tanggungjawabnya semaksimal mungkin sehingga produktivitas dan kinerja karyawan pun akan meningkat. Peningkatan produktivitas karyawan merupakan salah satu faktor peningkatan kepuasan kerja dengan syarat apabila, apa yang telah dicapai suatu perusahaan sama dengan yang diterima karyawan. Hal ini berarti gaji, kompensasi atau upah yang diberikan adil dan sesuai dengan hasil kerja karyawan. (Utomo et al, 2017)

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang menjadi penyemangat karyawan dalam melakukan pekerjaannya, dalam jangka panjang dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Hal ini terbukti dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahril & Robica (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja secara signifikan serta dapat menengahi variabel stres kerja terhadap kinerja.

Berdasarkan fenomena dari latar belakang penelitian, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisa Pengaruh Pemberian Kompensasi Dan Job Stress Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Driver Ojek Online

Indonesia Banking School

Saat Masa Pandemi Covid-19” yang berlokasi di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini mereplikasi dari jurnal Pratiwi dan Darmita (2020) serta Tarmidi et al (2021)

1.2 Ruang Lingkup Masalah Dan Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis membuat batasan agar masalah atau subjek yang diteliti lebih terarah dan terfokus serta memiliki sisi keaslian.

Penelitian ini mereplikasi penelitian- penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini penulis mereplikasi jurnal ilmiah yang ditulis oleh Pratiwi dan Darmita (2020), dalam jurnal tersebut mereka meneliti bagaimana pengaruh pemberian kompensasi finansial dan juga stres kerja terhadap kinerja *driver* ojek *online* yang mengambil sampel di Bali. serta jurnal yang ditulis oleh Tarmidi et al (2021), dalam jurnal tersebut mereka meneliti bagaimana *effect of financial compensation and job stress on the job satisfaction of Gojek in the Bandung area in the covid-19 pandemi.*

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Kinerja sebagai variabel dependen dan penulis menambahkan Pemberian Kompensasi dan *Job Stress* sebagai variabel independen, selanjutnya penulis menggunakan Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening yang akan dianalisa pengaruhnya terhadap Kinerja *driver* ojek *online* saat masa pandemi covid-19.

Sampel penelitian ini akan berfokus pada mitra *driver* ojek *online* di wilayah Jabodetabek. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisa seberapa besar atau signifikan pengaruh variabel X Kompensasi dan *Job Stress*

terhadap variabel Y, Kinerja melalui Kepuasan Kerja Driver ojek online saat masa pandemi covid-19.

1.3 Identifikasi Masalah

Pada awal tahun 2020 yang lalu, dunia digegerkan dengan munculnya covid-19 virus berbahaya yang menyerang sistem pernapasan manusia berupa flu sampai sampai pada penyakit saluran pernapasan yang lebih serius hingga dapat menyebabkan kematian, penyebaran virus ini juga terjadi begitu cepat sehingga pemerintah membuat beberapa kebijakan agar dapat memperlambat penyebaran virus ini. Salah satu kebijakan pemerintah adalah masyarakat harus mengurangi kegiatan diluar rumah, dimana setiap kegiatan seperti bekerja harus dilakukan dari rumah dengan menggunakan aplikasi- aplikasi penunjang dalam masa *work from home*.

Kebijakan pemerintah terkait pembatasan kegiatan diluar rumah ini berdampak cukup signifikan pada beberapa sektor usaha salah satunya sektor transportasi *online*, berkurangnya pengguna ojek *online* selama masa pandemi, membuat para *driver* ojek *online* khususnya yang ada di daerah Jakarta mengalami kesulitan ekonomi sehingga membuat para *driver* ini mengalami stres kerja karena merasa kesulitan membiayai kebutuhan mereka, akibatnya dapat berdampak buruk bagi kinerja para *driver* ini

Pemberian kompensasi kepada *driver* ojek *online* dapat menjadi salah satu hal yang mendorong para *driver* untuk dapat meningkatkan kinerja mereka ditengah pandemi covid-19 di Indonesia, namun kerap kali masih banyak *driver* yang mengeluh karena perubahan yang sering terjadi dalam

Indonesia Banking School

kebijakan manajemen terkait performa *driver*, akibatnya dapat menyebabkan menurunnya kinerja *driver* yang tentunya juga dapat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Kepuasan kerja para driver merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan kinerja mereka, stres kerja serta pemberian kompensasi finansial yang tidak adil bisa membuat kinerja driver ojek online menurun sehingga tidak mendatangkan keuntungan bagi karir driver ojek online kedepannya apalagi saat dalam kondisi pandemi covid-19.

Berdasarkan fenomena ini, penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh Pemberian Kompensasi Finansial dan *Job Stress* Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja *Driver Ojek Online* disaat masa pandemi covid-19 di wilayah Jabodetabek.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi Finansial memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja?
2. Apakah Job Stress memiliki pengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja?
3. Apakah Kompensasi Finansial memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja?
4. Apakah Job Stress memiliki pengaruh negatif terhadap Kinerja?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja?

6. Apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Kinerja?
7. Apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Kompensasi Finansial memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja?
2. Untuk mengetahui apakah Job Stress memiliki pengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja?
3. Untuk mengetahui apakah Kompensasi Finansial memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja?
4. Untuk mengetahui apakah Job Stress memiliki pengaruh negative terhadap Kinerja?
5. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja?
6. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Kinerja?
7. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja?

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap penelitian ini memiliki manfaat bagi pembaca serta dapat berkontribusi sebagai berikut :

1. Manfaat Untuk Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan bagaimana Pengaruh Pemberian Kompensasi Finansial dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja *driver* ojek *online* saat masa pandemi covid-19, serta penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan sebagai sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Indonesia Banking School.

2. Manfaat Untuk Akademisi

Secara akademis penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah mengenai Pengaruh Pemberian Kompensasi Finansial dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja *driver* ojek *online* saat masa pandemi covid-19, serta dapat menjadi referensi baru untuk penelitian kedepannya.

3. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat melalui analisis yang dipaparkan, saya sebagai penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca agar dapat lebih memahami beerapa besar pengaruh Pengaruh Pemberian Kompensasi

Indonesia Banking School

Finansial dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja *driver ojek online* saat masa pandemi covid-19.

1.7 Sistematika Penulisan

Peneliti harus memperhatikan sistematika penulisan suatu laporan penelitian, agar suatu karya ilmiah dapat tersusun secara runtut dan juga rapi. Berikut sistematika yang telah disusun oleh penulis sesuai dengan buku panduan penulisan skripsi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, kemudian, penulis membuat ruang lingkup masalah dan juga batasan masalah dimana penulis membuat batasan agar masalah atau subjek yang diteliti lebih terarah dan terfokus. Kemudian berdasarkan uraian masalah penulis membuat rumusan masalah serta tujuan penelitian. Penulis juga menambahkan apa saja manfaat dari penelitian ini, baik manfaat untuk penulis, untuk akademisi dan juga manfaat secara praktis bagi pembaca dan yang terakhir adalah sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori- teori dari para ahli serta jurnal- jurnal dari penelitian terdahulu yang akan menjelaskan lebih rinci terkait dengan variabel yang dijadikan judul dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi dan objek penelitian, data- data yang diperlukan, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, metode dalam menganalisa data, serta rencana jadwal penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan secara rinci tentang objek penelitian serta hasil dari penelitian dengan menggunakan data- data yang telah terkumpul.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran yang akan diberikan penulis terkait dengan hasil penelitian.

